

Communication Technique	N° 73	Ed 02	Date : 16/05/2005
Produit : Alcatel OmniPCX Office			Nb. de pages: 5
■ Urgente □ Non Urgente	□ Temporaire ■ Définitive		

Objet : **OmniPCX Office Release 4.0 / Version Système 015.003**

1 Introduction

Cette communication technique décrit les principales évolutions / nouveautés apportées par la release 4.0 de l'OmniPCX Office.

2 Nouveautés

2.1 Nouvelle gamme de postes

La gamme de postes IP Touch est élargie avec 2 nouveaux modèles : IP Touch 4018 & 4028.
Principales caractéristiques : écran noir & blanc, blue tooth non supporté, connections Ethernet PC & LAN.

Une nouvelle gamme - Alcatel Série - est disponible avec 3 terminaux : 4019, 4029 & 4039.
Principales caractéristiques : écran noir & blanc, blue tooth non supporté, raccordement sur cartes UAI.

Boîtier de touches additionnelles

Avec la release R4.0, la gamme de boîtier de touches additionnelles est complétée par un boîtier "Smart Display" de14 touches avec afficheur.
Les boîtiers additionnels (10, 14 & 40) ne peuvent pas être connectés sur les postes 4018 & 4019.

Divers

- 2 nouvelles langues sont disponibles sur les postes Série 8 et Série 9 : le Finlandais et le Russe.
- Les sessions DHM Poste (niveau opératrice) & Menu Hôtel sont disponibles sur les postes 4039 et IP Touch 4068/4038.
- Le wizard d'installation est disponible sur le poste 4039 uniquement.
- Après un swap du système, les postes de la série x9 sont téléchargés par le PABX si la version du logiciel a évoluée pour les postes x9. Par défaut, les postes x9 sont automatiquement téléchargés lorsqu'ils sont connectés au système (si la version du poste est différente de celle disponible dans le système).
  Durée typique du téléchargement : 5 minutes pour 25 postes – 13 minutes pour 50 postes.
- Codecs supportés par les IP Touch (Série x8) :
  Dans une topologie réseau avec des accès VoIP, la table ARS permet de choisir des codecs et framing spécifiques pour les entrées VoIP.
  Lorsqu'un IP Touch fait un appel via un <u>accès</u> VoIP, les paramètres de la table ARS déterminent quel codec / framing sera utilisé par le poste IP Touch, les valeurs supportés par les postes sont :
  - G.711 Loi A : 10 - 80 ms , pas de 10 ms.
  - G.711 Loi μ : 10 - 80 ms , pas de 10 ms.
  - G.729 : 10 - 80 ms , pas de 10 ms.
  - G.723 5.3kb/s : 30 - 90 ms , pas de 10 ms.

  Par conséquent, dans une topologie réseau VoIP avec des IP Touch, il est interdit de configurer des framing de 90 ms ou plus dans les entrées de la table ARS (cette restriction s'applique également à la release 3.1 de l'OXO).
- Les postes de la série x9 ne sont pas compatible avec l'adaptateur 4099 (Multi UA).
- Les interfaces V24, S0 & analogique ne sont pas supportées sur les postes x9.



2.2 OmniTouch Call Center Office

L'OmniTouch Call Server offre de nouvelles fonctionnalités : annonce de la file d'attente, évolution des statistiques, nombre de ports ACD, application agent sur poste, évolution de la séquence d'échappement, évolution de la gestion des messages vocaux, "free seating" ...

Une nouvelle offre d'entrée de gamme, ***EasyContact Office***, est proposé en R4.0 et permet de répondre à des besoins simples en distribution d'appel avec 5 agents max.

L'offre ***EasyContact Office*** ne nécessite pas de disque dur sur la CPU, cette solution est disponible pour l'OmniPCX Office et l'OmniPCX Office Compact Edition.

Voir la documentation technique pour plus de détails.

2.3 PIMphony

Avec la release 4.0 de l'OXO, PIMphony v5.0 propose de nouvelles fonctionnalités :

- Appel par nom via l'annuaire intégré de l'OmniPCX Office ou via un serveur LDAP externe,
- Journal des appelants intégré au système,
- QoS sur PIMphony IP avec le support du codec G729A,
- PIMphony "on-line update" (mise à jour par Internet).

Voir la communication technique PIMphony v5.0 pour plus de détails.

2.4 MultiSet

Avec la release 4.0, il est possible de créer des "MultiSet".
Un MultiSet est une association de postes filaires, IP ou Mobile qui permet à un utilisateur d'associer jusqu'à 3 postes qui partageront un numéro d'annuaire unique avec le même niveau de service.

Pour plus de détails voir la section "MultiSet" de la documentation technique.

2.5 Evolutions VoIP

VoIP H.323 V4 Upgrade

L'OmniPCX Office R4.0 supporte le protocole H.323 v4.

Granularité des Codec Framing

La table ARS permet de configurer 2 nouveaux codecs : G729_40ms et G729_50ms.

2.6 Transparence SMS

L'OmniPCX Office R4.0 permet l'utilisation de terminaux analogiques compatible avec les services SMS.

Le système autorise l'émission et la réception de messages SMS externes, via des accès RNIS uniquement, à partir et vers ce type de poste.

Voir la documentation technique pour plus de détails.

2.7 Nouvelle licence pour carte mixtes MIX/AMIX

Une nouvelle licence pour canaux B a été introduite en R4.0. Cette licence ne concerne que les canaux B (accès réseaux) des cartes MIX et AMIX (une licence ouvre 2 canaux B, soit 1 T0 ou 2 ligne analogiques).
Le nombre de canaux B autorisés est indiqué dans PM5 : "Matériel et Limites – Niveau de services – Multi sites".

Note:

- dans système sans licence pour canaux B, une carte MIX ou AMIX avec accès réseau sera refusée par le système (y compris les ports UAI et SLI). Un message d'erreur spécifique est généré dans la table d'anomalie.
  De ce fait, lors d'une migration R3.1 vers R4.0 de systèmes équipés uniquement d'une carte mixte et de la CPU (ex. Compact Edition ou coffret S), la carte mixte ne sera pas opérationnelle avant d'avoir installé la licence R4.0. Il est donc recommandé, lors de ce type de migration, de procéder de la manière suivante : d'abord mettre la licence R4.0 dans le système en R3.1 puis charger la version système R4.0 et faire un swap sans sauvegarde ⇨ la carte mixte sera opérationnelle dès le redémarrage du système et la progression de l'initialisation sera visible sur un poste UA.

- la licence pour canaux B concerne uniquement les carte MIX équipés d'accès réseaux (les cartes 0/x/x ou les BRA / PRA ne sont pas prises en compte).
- une licence pour 24 canaux B pour cartes mixtes est intégré dans le kit de migration d'une ancienne release vers l'OmniPCX Office R4.0.

2.8 Services Web XML

L'OmniPCX Office R4.0 s'accompagne d'une nouvelle interface d'applications basées sur les dernières normes XML et permet l'accès à des applications à valeur ajoutée.
Une grande partie de ces applications sera disponible dans le cadre du programme AAPP (Alcatel Applications Partner Program).

2.9 PM5

Importante remarque : avec la R4.0, le PM5 400 ne sera plus supporté sur Windows NT4.

Téléchargement des Messages/Guides Vocaux
En plus de l'enregistrement des messages à partir des postes Reflexes ou IP Touch, l'OmniPCX Office R4.0 permet le chargement depuis le PC de messages pré-enregistrés (fichiers wave).
Les deux méthodes (transfert du PC et enregistrement depuis le poste) s'appliquent aux types de messages suivants :

- message d'accueil de la société (messages du pré-décroché),
- music d'attente,
- guides vocaux intégrés de l'ACD,
- guides vocaux de l'opératrice automatique.

Le chargement des messages est effectué à partir de PM5 et ne nécessite aucun outil additionnel sur le PC ; cette fonctionnalité n'est pas soumise à licence.

Accès télégestion RNIS
L'OXO R4.0 avec PM5 400 permet d'effectuer des accès à distance en RNIS avec 2 canaux B (128 k).

Configuration
La configuration à 2 canaux B dépend du type de modem utilisé (implémentation des pilotes du modem). Il existe deux types de modems :
- Détection automatique : le modem détecte automatiquement le type de connexion – 64 ou 128 k. Cette détection dépend du pilote du modem.
- Pas de détection automatique : le modem doit être configuré manuellement par l'utilisateur (panneau de configuration, Modem, Propriétés du Modem, sélectionner 1 ou 2 canaux B, si le modem le permet).

Note : une adresse remarquable (divers libellé) permet de désactiver la négociation 2 canaux du PABX : " ISDN1B " : valeur 00 => 1 canal Bl / valeur 01 => 2 canaux B.

Modification des mots de passe
Dans la release R4.0, une authentification est demandée pour la modification de mot de passe. L'utilisateur devra à nouveau s'identifier avant de pouvoir modifier / ré-initialiser un mot de passe du système.

Evolution de la table ARS
Table ADL
La taille max. de la table ADL a été augmentée à 3000 entrées. Lorsque la table des préfixes contient plus de 500 entrées, le temps de transfert des données peut prendre plus d'une minute et jusqu'à 5 minutes pour 3000 entrées pour une connexion à distance au système.

Liste des faisceaux
La taille max. de la table passe à 500 entrées.

Info Client/Fournisseur
Cette fenêtre contient des informations concernant le client final : nom, adresse, n° tel ... Ces informations sont sauvegardées dans le système et/ou dans par PM5.
Avec PM5 400, les 2 champs suivants devront être obligatoirement renseignés, Informations client : Nom et Adresse.
Si ces 2 champs ne sont pas renseignés, il est impossible de configurer le système ou de modifier la base de données.



3 Divers

- Une nouvelle version de l' A4760 – R3.1 / 07.c – est disponible avec l'OmniPCX Office R4.0. (pour plus de détails, voir la communication technique application).

  Compatibilités A4760 :
  Alcatel 4760 release 1.5 ⇨ **Pas compatible**
  Alcatel 4715 release 4.4.14 ⇨ **Pas compatible**
  Alcatel 4740 release 4.4.14 ⇨ **Pas compatible**
  Alcatel 4760 release 2.0 ⇨ **Pas compatible**
  Alcatel 4760 release 3.0 ⇨ **Pas compatible**

  Compatibilité Elitecost :
  Elitecost 20 version 1.6
  Elitecost 64/128 version 2.4 (Business et Hôtel) avec les outils "Euro Tariff Tables" suivants :
  . "Software Migration Kit" version 1.5
  . "Codebook Configuration Tool" version 1.4

  Compatibilité PIMphony :
  PIMphony v4.x ⇨ **Non supporté**

4 Divers

- Avec la release 4 de l'OXO, en plus de la licence, il faut obligatoirement équiper la CPU d'un disque dur pour mettre en oeuvre le RAS.
  Ceci implique que le RAS n'est pas supporté sur l' OmniPCX Office Compact Edition (un disque dur n'est pas autorisé dans le CE).
- PM5 400 n'est pas compatible avec Windows 9x/Me et NT4 ; seuls Windows 2000, Windows XP & Windows Server 2003 sont supportés.
- Les anciennes versions PM5 R100/110 - R200/210 - R300/310 (Expert, Easy or Easy+ mode) ne sont pas compatible avec l'OXO R4.0.
- Dans un Rack L, quand une CPU principale est équipée avec une carte fille VoIP-1, l'emplacement n°8 ne peut être utilisé que par une carte LANX.

5 Références logicielles

Item	Référence
System	ALZAA400/015.003
PM5 expert	PMI400/14.1a
PM5 Easy/Easyplus	PMI400/14.1a
LoLa	300/08.1
ACD Application package	V200/2.7.4
PIMphony	v5.0 build 312
Bios	bios100/008.031
Bios PIII	bspii/004.014
OBC "*ancienne carte*"	obc100/V003.008
OBC (R2.0 HW) 3*nouvelle carte*"	obc100/V003.008
IBS	ibs100/003.016
IBS NG	ibs_ng100/037.000
IBS PWT (marché US)	ibspwt200/001.024
4098 FR (TSC-IP V1)	026.001 (4.9)
4098 FRE (TSC-IP V1S)	026.001 (2.5)
IP-Phone	026.001 (2.21)
Multi-UA	mlt_ua100/001.004
IP Touch (4068 / 4038 / 4028)	02.13.03
IP Touch (4018)	02.13.02
Série x9 : 4039 & 4029	02.13.02
Série x9 : 4019	02.11.02

6 Documents et Outils complémentaires

Communication Technique N°02 Migration de R1X / R2.X / R3.x vers R4.0
Communication Technique N°03 OmniTouch Call Center
Communication Technique N°04 Installation de l'OmniPCX Office Compact Edition
Communication Technique N°05 PIMphony v5.0 Build 312

Note : la Documentation Technique de l'OmniPCX Office R4.0 ainsi que le manuel d'installation sont disponible sur BPWS la base ***Technical Knowledge Base***.

Des outils d'aide à la vente et de collecte de données sont disponibles sur le "Business Partner Web site".

6.1 CD-ROM "Outils d'installation OmniPCX Office"

Réf : 3EH 34027 AAAA

Le CD "Outils d'installation OmniPCX Office" est disponible au catalogue et intègre les éléments suivants :
- Logiciel système Alzxx400/015.003
- PM5 Expert PMi400/14.1a
- Manuel d'installation OmniPCX Office R400 (7 langues : fr, en, ge, es, pt, it, gr)
- Information technique du Compact Edition (4 langues : fr, en, es, ge).

6.2 CD-ROM "Applications, documentation & outils "

Réf : 3EH 34026 AAAA

Un CD-ROM "Applications, documentation & outils " est livré avec tout nouveau système R4.0 sauf pour les OmniPCX Office Compact Edition et tous les systèmes/package en "stock mode".

Contenu du CD-ROM
- OOCT 100/8.0
- PIMphony v5.0 Build 312
- PM5 Easy+ PMI400/14.1a
- PM5 Easy PMI310/14.1a
- LabelSet tool LAA300/07.1
- Package ACD 2.7.4 :
    - Application agent ACD
    - Application statistiques ACD
    - Application superviseur ACD
    - Application configuration ACD
- Outil de collecte de données
- Documentation : notice utilisateurs.

Fin du document